



Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

Titolo Buona Pratica:

“Errare humanum est”: la relazione come strumento di gestione del rischio clinico

LIVELLO: ASL RIETI

MACROTEMA: Formazione, informazione e gestione degli operatori sanitari

Descrizione dell’esperienza:

Durante precedenti epidemie, anche se le misure preventive e protettive sono state adeguate, il personale è stato esposto comunque a un alto livello di stress psicologico, con potenziali ricadute sul piano operativo. È pertanto importante il contenimento del rischio di errore (skill and rule based behaviour) correlato al burn-out del personale sanitario destinato ad assistenza COVID-19

Obiettivo:

Obiettivo del presente programma è la rilevazione precoce dei segnali di deviazione dalla norma delle condizioni psicologiche degli operatori coinvolti nell’emergenza COVID-19 al fine di prevenire livelli di disagio non conformi con la performance richiesta e garantire elevati standard di sicurezza delle cure. Il defusing (rielaborazione emotiva “a caldo”) permette di rielaborare velocemente il significato dell’eventuale vissuto lavorativo e a ridurre l’impatto emotivo di un avvenimento potenzialmente traumatico.

Risultati attesi:

Contenere il rischio dell’errore correlato al burn-out del personale sanitario destinato ad assistenza Covid-19

Inizio del programma:

Il progetto è stato avviato contemporaneamente all’attivazione delle aree di degenza COVID-19

Destinatari:

Operatori esercenti le professioni sanitarie in servizio presso le aree di degenza geriatrica (RSA) della ASL di Rieti

Strumenti e metodi:

Contatto individuale telefonico, a fine turno di lavoro, dell’operatore sanitario con professionisti psicologi e valutazione mediante strumenti, validati in letteratura (Questionario di Maslach Burnout Inventory), di monitoraggio delle seguenti aree emotive coinvolte nella genesi di un potenziale errore:

1. Esaurimento emotivo;
2. Depersonalizzazione;
3. Gratificazione personale



Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

Il monitoraggio si sviluppa in un contatto ripetuto per via telefonica, dal momento della presa in carico del professionista da parte della struttura sanitaria dedicata COVID-19, con l'obiettivo unico di ridurre l'impatto sulla genesi di potenziali errori e non di valutazioni sulle performance lavorative.

Lo strumento guida per il monitoraggio è il MASLACH BURNOUT INVENTORY somministrato in forma narrativa da parte dello Psicologo di supporto, per la valutazione delle tre aree sopra elencate.

Azioni:

In caso di deviazione lieve dei parametri rilevati il professionista può accedere a un colloquio di supporto al fine di valutare più approfonditamente la gravità della sintomatologia, qualora la deviazione dalla norma rappresenti una condizione di allerta per la sicurezza delle prestazioni erogate, il professionista viene temporaneamente ricondotto a occupazioni di minor stress psicologico.

Risultati preliminari:

Gli operatori contattati hanno verbalizzato contenuti attestanti un vissuto, in parte ovviamente stressogeno, ma prevalentemente gratificante sul piano lavorativo. Riconoscono il valore professionale del proprio operato in cui si identificano nel più ampio progetto assistenziale.

Al termine del periodo emergenziale sarà possibile valutare quantitativamente il trend degli indicatori osservati e la tenuta psicologica delle risorse emotive dei professionisti, potenzialmente correlate con possibili errori nella pratica clinica.

Letteratura di riferimento:

- To Err is Human: Building a Safer Health System, Institute of Medicine (US) Committee on Quality of Health Care in America; Kohn LT, Corrigan JM, Donaldson MS, editors. Washington (DC): National Academies Press (US); 2000.
- Maslach C., Jackson S.E., (1981) MBI: Maslach Burnout Inventory. Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA (tr. it. a cura di Sirigatti S., Stefanile S., (1993) MBI Maslach Burnout Inventory. Adattamento italiano. O.S. Organizzazioni Speciali, Firenze).
- Evaluating the Psychometric Properties of the Maslach Burnout Inventory - Human Services Survey (MBI-HSS) among Italian Nurses: How Many Factors Must a Researcher Consider? Barbara Loera, Daniela Converso and Sara Viotti

Riferimento email: m.musolino@asl.rieti.it